



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

# RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE OPINIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES DE MADRID

## ESTUDIOS REALIZADOS EN 2009

### **SATISFACCIÓN CON LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES**

*Dirección General de Mayores  
Departamento de Programación Evaluación y Desarrollo  
Servicio de Información y Control de Calidad*

## Resumen de resultados

<b>Proceso de solicitud e inicio en el programa</b>	Motivos de solicitud (%)	Realizar actividades	55,0%
	Medio de información (%)	Amigos/conocidos	44,7%
	Valoración del proceso de inscripción	8,73	
	Valoración de los requisitos solicitados	8,63	
	Valoración de la ubicación del centro	8,00	
<b>Frecuencia y modalidad de asistencia</b>	Frecuencia de asistencia (%)	Habitualmente	51,8%
	Modalidad de asistencia (%)	De lunes a viernes	99,3%
<b>Funcionamiento y estructura organizativa</b>	Valoración de la organización y el funcionamiento	8,07	
	Valoración del horario de los centros	8,47	
	Admisión de los CMM a usuarios de otro perfil / edad (%)	Si, más jóvenes de 65	46,7%
	Afinidad al resto de los usuarios del CMM (%)	Si, se siente afín	77,8%
<b>Uso y valoración de los servicios ofertados en el CMM</b>	El servicio más utilizado de los disponibles en los CMM	Cafetería	71,4%
	Demanda de otros servicios no disponibles en su centro	No se demandan	57,7%
	Servicio más demandado (de los no disponibles en el centro) (%)	Aula informática	23,3%
	Valoración de la oferta de servicios disponibles en su CMM	8,09	
	Servicio mejor valorado de los disponibles en su CMM	Comedor	8,75
<b>Recursos humanos e infraestructura</b>	Trato y actitud de los monitores y/o prestadores de servicios	8,94	
	Competencia técnica monitores y/o prestadores de servicios	8,69	
	Trato y actitud del resto de profesionales del centro	8,51	
	Competencia técnica del resto de profesionales del centro	8,42	
	Valoración de los espacios del centro	8,00	
<b>Experiencia de los socios</b>	Beneficios obtenidos (%)	Relaciones sociales	60,7%
	Cobertura de expectativas (%)	Si, se han cubierto	81,7%

<b>Satisfacción global</b>	
Opinión general	8,90
<b>8,59</b>	<b>96,3%</b>